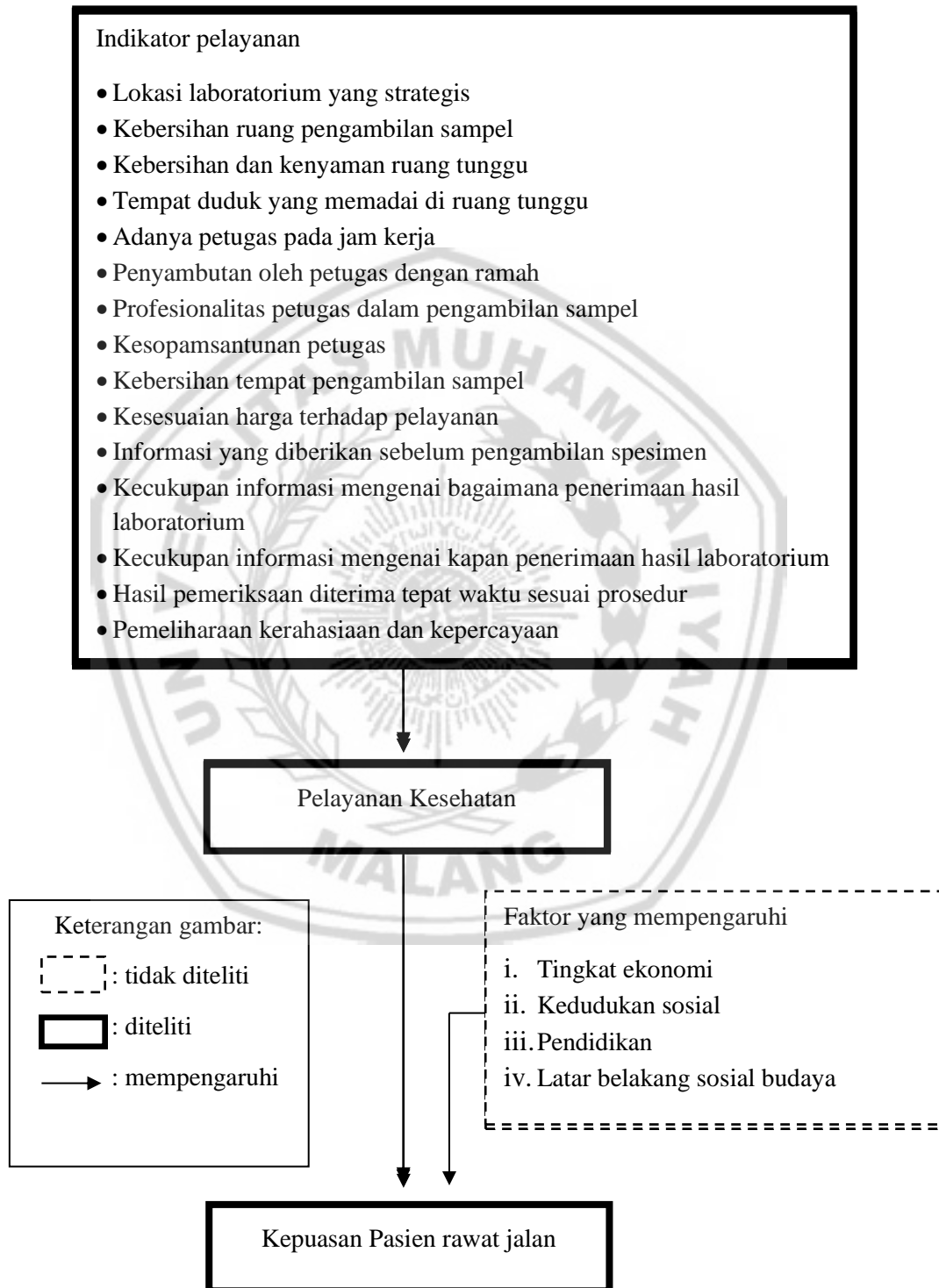


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konsep



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah lokasi laboratorium yang strategis, kebersihan fasilitas, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, tempat duduk yang memadai di ruang tunggu, adanya petugas pada jam kerja, penyambutan oleh petugas dengan ramah, profesionalitas petugas, kesopamsantunan petugas, kebersihan tempat pengambilan sampel, kesesuaian harga terhadap pelayanan, informasi yang diberikan sebelum pengambilan spesimen, kecukupan informasi mengenai bagaimana hasil laboratorium, kecukupan informasi mengenai kapan penerimaan hasil laboratorium, hasil pemeriksaan diterima tepat waktu sesuai prosedur, dan pemeliharaan kerahasiaan dan kepercayaan (Abera, 2017). Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Pasien rawat jalan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya. (Anderson dan Joanna, 2009)

3.2 Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh pelayanan pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.